表 1
个案数字

		报告年度#				
		03/04	04/05	05/06	06/07	07/08
(A)	**接到的查询**	12,552	11,742	14,633	15,626	12,169
(B)	**接到的投诉@**	4,661	4,654	4,266	5,606	4,987
(C)	**由上年度转入的投诉**	772	1,088	719	676	942
(D)	**须处理的投诉 = (B) + (C)**	5,433	5,742	4,985	6,282	5,929
(E)	**已处理并终结的投诉**	4,345	5,023	4,309	5,340	4,644
	初步查讯后终结的投诉	1,834	1,873	1,758	1,643	1,938
	转介被投诉部门／机构回覆后终结(「现处计划」)	203	209	185	143	81
	提供协助／作出澄清后终结	1,631	1,664	1,573	1,500	1,857
	全面调查后终结的投诉	284	125	55	71	38
	— 投诉已撤回／中止调查	6	0	2	0	1
	— 成立	14	31	13	15	10
	— 部分成立	24	46	14	16	12
	— 不成立	236	45	26	39	14
	— 未有定论^	1	0	0	0	0
	— 投诉事项不成立，但有关机构另有行政失当之处	3	3	0	1	1
	调解后终结的投诉	7	6	12	2(6)*	1(3)*
	评审后决定无须调查的投诉	1,892	1,948	1,113	2,385	1,246
	— 受条文所限不得调查	1,259	1,132	351	394	375
	— 不在本署职权范围内	633	816	762	1,991	871
	不予跟进的投诉	-	-	1,371	1,239	1,421
	— 中止调查	328	1,071	137	57	436
	— 投诉已撤回			147	164	157
	— 不予继续处理@	-	-	1,087	1,018	828
(F)	**已终结的投诉的百分比 = (E) ÷ (D)**	80%	88%	86%	85%	78.3%
(G)	**转拨下年度的个案总数 = (D) - (E)**	1,088	719	676	942	1,285
(H)	**已完成的直接调查数目**	5	5	4	4	4
(I)	**已拟备的直查审研报告数目**	5	6	6	5	2

报告年度自每年4月1日至翌年3月31日。
@ 自2006/07年度起，不包括「副本送本署的投诉」，请参阅「用语词汇」。
^ 前称「未能就投诉是否成立作出定论」。
* 本署亦曾就三宗个案尝试进行调解，但投诉人及／或所涉机构不同意。